

Ambassadeur du tourisme

Les cinq sous-secteurs du tourisme

Objectif d'apprentissage 1: Ambassadeur du tourisme

Un diplômé de l'Académie est capable de cultiver une attitude professionnelle qui répond aux attentes du secteur touristique, et ce, en adoptant une attitude positive et en maîtrisant les connaissances et les compétences requises d'un professionnel en tourisme.

Cette série d'exercices contribue également à la maîtrise des objectifs d'apprentissage suivants :

- Rompu à l'utilisation des technologies
- Capable de résoudre des problèmes et de prendre des décisions
- Capable d'analyser l'information, d'organiser et de gérer son temps

Tâche

S'informer sur les cinq sous-secteurs du tourisme et élaborer un exposé informatif sur un des sous-secteurs.

Préparation

Annexes

A. Description du secteur du tourisme à des fins statistiques

Matériel / Ressources

- Internet : www.discovertourism.ca (anglais)
- Internet : www.cthrc.ca/careerplanning/education/education.cfm (anglais)
- Internet : les institutions d'enseignement
- Les bibliothèques, les centres d'emploi, etc.
- Annexe A : Description du secteur du tourisme

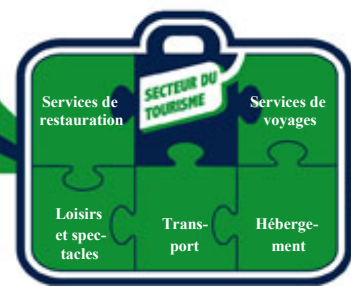
Exercices suggérés

- Exercice 1
 - Élaborer et présenter un court exposé informatif sur un sujet lié à un des sous-secteurs du tourisme.
 - Après avoir reçu de la rétroaction de l'auditoire, rédiger un bref rapport qui mettra en évidence les points à améliorer au moment des prochaines présentations.





Objectif d'apprentissage 1 : Série d'exercices #3



• Exercice 2

- Relever des cheminements de carrière dans les cinq sous-secteurs du tourisme.
- Après avoir choisi une entreprise, esquisser un cheminement de carrière, de l'embauche jusqu'à un emploi de niveau supérieur.
- Pour ce cheminement de carrière, concevoir un plan d'action pour atteindre des objectifs à court et à long terme.
- Dans ce plan d'action, faire une liste des attestations d'études nécessaires à la réussite de ce cheminement. Inclure les noms des organismes, des collèges et des universités du Canada qui offrent ces formations.

Stratégies d'enseignement suggérées

Apprentissage autonome

Approche par laquelle l'élève développe, avec le support de l'enseignant, l'autonomie nécessaire pour l'acquisition et l'application de nouvelles connaissances.

Apprentissage constructiviste

Approche par laquelle l'enseignant (ou le conseiller en apprentissage) offre de l'aide matérielle centrée sur l'élève, considère que l'élève doit construire son savoir et utilise des activités de résolution de problèmes réalisables.

Enseignement interactif

Approche par laquelle les apprenants ont la possibilité de réagir aux idées, aux expériences, aux points de vue et aux connaissances de l'enseignant et de ses pairs.

Suivi suggéré

- Voir OA1, SE 4 (Comprendre le sous-secteur de l'hébergement).
- Voir OA1, SE6 (Comprendre le sous-secteur des services de restauration).
- Voir OA1, SE7 (Comprendre le sous-secteur des loisirs et spectacles).
- Voir OA1, SE8 (Comprendre le sous-secteur du transport).
- Voir OA1, SE9 (Comprendre le sous-secteur des services de voyages).

Évaluation

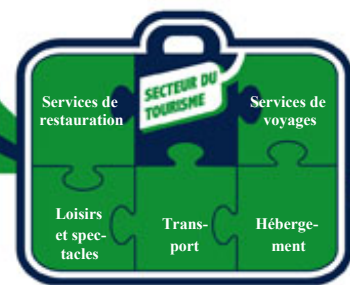
Rubriques

Exposé oral

Exposé oral : communication devant public

Rédaction d'un rapport





Annexe A : Description du secteur du tourisme à des fins statistiques

Les cinq sous-secteurs du tourisme

Autrefois, le tourisme était désigné en tant qu'*industrie* et on lui associait *huit secteurs*. Par suite de travaux effectués par Statistique Canada et la Commission canadienne du tourisme (CCT) en collaboration avec des organismes des États-Unis et du Mexique, un accord a été conclu sur le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN); en conséquence, une nouvelle nomenclature a été dressée. Depuis lors, le tourisme est un *secteur* qui comprend les cinq *sous-secteurs* suivants :

- l'hébergement
- les services de restauration
- les loisirs et spectacles
- le transport
- les services de voyages

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CTHRC) et l'Académie canadienne du voyage et du tourisme (ACVT) ont modifié leur matériel d'apprentissage afin qu'il corresponde à cette nouvelle nomenclature.

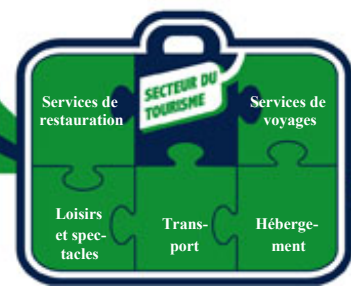
Les personnes qui étaient bien au fait des huit secteurs d'autrefois verront que les sous-secteurs de l'hébergement, des services de restauration, du transport et des services de voyages sont toujours des catégories bien définies du secteur du tourisme. En ce qui concerne le nouveau sous-secteur des loisirs et spectacles, il englobe le tourisme d'aventure et de loisir et les attractions de l'ancien système.

Selon le SCIAN, les événements et les conférences font partie d'une petite catégorie liée à un grand secteur qui n'est pas associé au tourisme. Pour qu'un sous-secteur puisse faire partie du secteur du tourisme, la plupart de ses activités doivent y être liées. De même, les entreprises de médias de voyage, les conseils sectoriels en tourisme, les stations thermales et les festivals n'appartiennent pas à des sous-secteurs du tourisme.

L'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC), la CCT et le CTHRC continueront à travailler avec Statistique Canada pour participer à de futures études et révisions du SCIAN afin de promouvoir une plus grande représentation des activités du tourisme dans la classification centrale des industries sous-jacente à la collecte de statistiques de toutes les industries au Canada.

Il faut noter que les emplois d'un secteur peuvent inclure les travailleurs de n'importe quelle catégorie professionnelle. Par exemple, même si les réunions et les conférences ne font pas partie du secteur





du tourisme, le planificateur de conférences employé par une entreprise d'hébergement fera partie des travailleurs du sous-secteur de l'hébergement.

Les catégories professionnelles sont considérées séparément. La fonction de préposé au service des mets et boissons peut se retrouver dans la plupart des sous-secteurs du tourisme, mais elle sera surtout présente dans le sous-secteur des services de restauration. L'enquête *Emploi relié au secteur touristique total au Canada* décrit les possibilités d'emploi et les caractéristiques des professions les plus importantes liées au tourisme, et seulement pour les travailleurs qui occupent un emploi dans les cinq sous-secteurs. Par exemple, un préposé au service des repas dans un hôpital ou dans une institution d'enseignement ne fera pas partie de la liste.

Les emplois en tourisme au Canada

En 2005, le secteur du tourisme employait 1,6 million de personnes, ou plus de 10 pour cent de la population active du Canada. Près du tiers de ces emplois sont directement liés aux dépenses du tourisme. D'ici 2015, selon l'étude *Emploi relié au secteur touristique total au Canada : mise à jour 2004* du CCRHT, il y aura plus de deux millions de personnes qui travailleront dans le secteur du tourisme au Canada.

À cause du SCIAN, décrit précédemment, il existe des chevauchements entre les différents sous-secteurs. Un emploi peut donc être associé à un ou à plusieurs services, selon les activités principales de l'employeur. Les profils ne sont offerts que pour présenter la tendance générale des emplois habituellement liés à un sous-secteur en particulier.

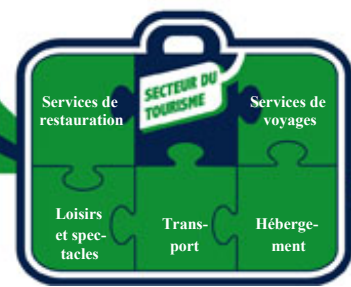
Les cinq sous-secteurs du tourisme



L'HÉBERGEMENT

En 2003, au Canada, le sous-secteur de l'hébergement employait 206 000 personnes qui travaillaient dans les hôtels et les autres établissements d'hébergement. À cause de la facilité pour changer d'établissements et pour travailler dans diverses régions, beaucoup de personnes choisissent d'occuper un emploi dans ce secteur. Souvent, il y a des possibilités de faire évoluer une carrière, surtout pour ceux qui possèdent la formation, les compétences et l'expérience appropriées. De plus, le sous-secteur de l'hébergement comprend plusieurs catégories d'emploi.





La réception et le service à la clientèle

Il s'agit généralement du service le plus visible de l'établissement, puisque les clients y établissent leur premier contact avec l'entreprise. Les employés qui travaillent à la réservation, au service à la clientèle et à la réception font tous partie de ce service.

L'administration

Le personnel du service administratif touche à tous les aspects de l'exploitation, de la gestion, des ressources humaines, des finances, des achats, des ventes et du marketing. L'entretien ménager, la maintenance et le conditionnement physique

L'entretien ménager et la maintenance sont des services essentiels dans tout établissement hôtelier. Même si les employés de ces services ont peu de contacts directs avec les clients, leurs tâches contribuent considérablement à la satisfaction de ceux-ci.

Le conditionnement physique est un nouveau venu dans le sous-secteur de l'hébergement. Les emplois de cette catégorie sont souvent offerts à ceux qui ont les habiletés nécessaires pour utiliser les appareils du gymnase et pour élaborer des programmes d'entraînement pour les clients. Si l'hôtel n'est pas l'employeur direct de l'entraîneur de conditionnement physique, l'employé fait partie du sous-secteur des loisirs et des spectacles.

Les sections qui suivent décrivent les emplois liés au sous-secteur de l'hébergement.

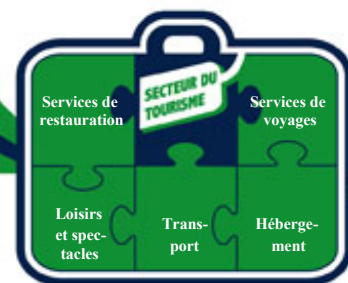
Préposé à la réception

Emploi de service

Hébergement

Le préposé à la réception effectue les réservations de chambres et reçoit les paiements pour les services comme l'hébergement, le service aux chambres et les repas. Il s'occupe également de l'enregistrement des nouveaux clients et de l'attribution des chambres. Il compile et vérifie les registres quotidiens, les comptes des clients et les états de caisse (manuellement ou à l'aide de systèmes informatisés). Le préposé à la réception traite les plaintes des clients, présente la note aux clients qui quittent l'hôtel et perçoit les paiements. Il répond également aux questions portant sur les services offerts par l'établissement et inscrit les réservations reçues par courrier, par téléphone et sur place.





Préposé à l'entretien ménager

Emploi de service

Hébergement

Le préposé à l'entretien ménager s'occupe de vérifier les stocks et de trier les fournitures de la literie et de son chariot. Il est également responsable de passer l'aspirateur, de nettoyer, d'épousseter les chambres, de faire les lits, de changer la literie, d'enlever et de changer les serviettes et les articles de toilette usagés. Il doit également fournir et récupérer les articles prêtés aux clients (ex. : les fers et les planches à repasser) et s'assure de la sécurité des chambres et du respect de la vie privée des clients. Le préposé à l'entretien ménager fait, si nécessaire, des tâches de nettoyage (ex. : nettoyer les tapis à la vapeur).

Gouvernant

Supervision et gestion

Hébergement

Le gouvernant est responsable de l'adoption et de l'instauration des procédures d'exploitation et des normes. Il planifie et coordonne les activités des superviseurs de l'entretien ménager et de leurs employés. Il supervise les inspections et effectue des rondes dans l'établissement pour s'assurer du respect des normes. Le gouvernant gère les ressources humaines en assumant des responsabilités comme l'embauche du personnel, la formation et l'évaluation du rendement. Également, il s'occupe des tâches liées à la gestion administrative (ex. : préparer et suivre un budget).

Concierge

Emploi de service

Hébergement

Le concierge répond aux besoins des clients en effectuant diverses tâches. Par exemple, il s'occupe de l'achat des billets de théâtre, de concert et d'opéra, il recommande des restaurants et offre de l'assistance pour planifier et acheter les billets de transport. Également, il est responsable de changer les monnaies étrangères et d'effectuer d'autres activités similaires.

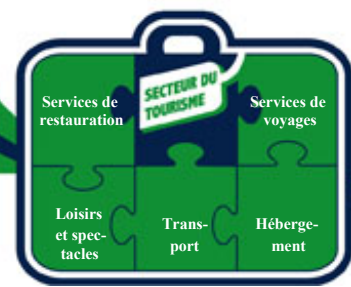
Chasseur

Emploi de service

Hébergement

Le chasseur offre des services d'accueil aux clients à l'entrée principale et dans le hall de l'hôtel. Il assiste les clients lors de leur arrivée et de leur départ, porte et range les bagages et offre un service de voiturier. Également, le chasseur prête assistance aux services d'entretien ménager, de restauration et de sécurité.





Directeur des ventes et du marketing

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisir et spectacles

Le directeur des ventes et du marketing motive les autres membres du personnel, supervise des employés et maintient une attitude positive. Il fait de la gestion dans les domaines de l'exploitation et de l'administration, participe au développement personnel et professionnel et présente des habiletés en marketing et d'excellentes compétences en communication.

Représentant des ventes

Emploi de service

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le représentant des ventes fait la promotion de produits et de services et détermine et aborde de nouveaux clients ou des groupes cibles. Il prépare les rapports des ventes et analyse les activités, il évalue et établit les prix, les conditions de crédit, les garanties et les dates de livraison. Le représentant prépare les contrats de vente, traite les commandes et s'occupe des modalités de livraison. Il apporte aussi son soutien pour organiser et mener les campagnes de vente. De plus, il établit les lignes directrices et attribue le travail et en fait le contrôle. Il participe également aux salons professionnels et à d'autres activités de promotion.

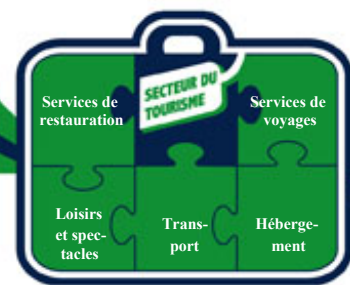
Directeur de l'hébergement (directeur de la réception)

Supervision et gestion

Hébergement

Le directeur de l'hébergement (directeur de la réception) participe à l'élaboration, à l'application et à l'évaluation des politiques et des procédures liées à l'exploitation du service ou de l'établissement. Il prépare les budgets, surveille les revenus et les dépenses et prend part à l'établissement des prix et au développement des stratégies de promotion. Le directeur négocie avec les fournisseurs pour l'approvisionnement en matériel et en fournitures et avec les clients pour l'utilisation des installations pour les congrès, les banquets, les réceptions et les autres activités. De plus, il procède à l'embauche du personnel, supervise les employés, s'occupe de la formation, établit les horaires de travail et traite les plaintes des clients.





LES SERVICES DE RESTAURATION

Au cours des dernières années, le sous-secteur des services de restauration a été le plus important du secteur du tourisme, puisqu'il employait plus de 766 100 personnes (en 2003). Le sous-secteur de la restauration emploie un nombre important de jeunes et constitue un excellent milieu de formation pour les personnes en début de carrière.

Les points de vente de boissons et d'aliments peuvent inclure des restaurants qui offrent un service rapide ou des repas raffinés aussi bien que des cafés, des bars, des boîtes de nuit et des bars-salons. De plus, les chaînes de restaurants ont trouvé un nouveau créneau en ouvrant des points de vente dans les librairies, les grands magasins et les casinos. Avec le raffinement grandissant des techniques d'exploitation, un grand nombre de restaurants se sont diversifiés, lançant leur propre gamme de produits de détail. Par exemple, les cafés spécialisés font la promotion de leurs produits auprès des compagnies aériennes et des entreprises.

Cuisinier à la chaîne, préposé au service aux chambres, préposé au service des mets et boissons, et préposé au bar ne sont que quelques exemples des emplois offerts en restauration. Tel qu'expliqué précédemment, le personnel de la restauration travaillant pour un hôtel qui offre directement des services à sa clientèle fera partie du sous-secteur de l'hébergement.

Les profils d'emplois qui suivent sont associés au sous-secteur des services de restauration.

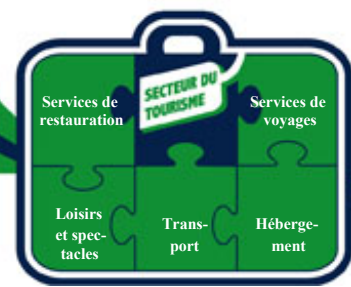
Préposé au comptoir de restauration rapide

Emploi de service

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Un préposé au comptoir de restauration rapide est un employé dont la fonction est de prendre les commandes des clients. Il est aussi responsable de nettoyer, de peler, de trancher et de parer des produits alimentaires (manuellement ou à l'aide d'appareils électriques de cuisine). Il prépare des plats comme des sandwiches, des hamburgers, des salades, des laits fouettés et des desserts à la crème glacée. Il fait les portions et les emballe, et sert les aliments immédiatement sur un plateau ou les place les mets à emporter dans un contenant. Le préposé sert les clients au comptoir ou aux tables de buffet, il remplit les réfrigérateurs et les buffets de salades et tient le compte de la quantité d'aliments utilisée. Il peut également recevoir les paiements pour les articles achetés.





Cuisinier

Emploi de service

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Un cuisinier prépare et cuisine une grande variété de mets comme des repas complets, des préparations et des plats individuels (ex. : des soupes, des sauces et des desserts) et, sous la supervision du chef, des repas spéciaux. Le cuisinier peut se spécialiser dans la préparation de plats spéciaux, dans la cuisine ethnique ou dans la cuisine de repas-minute. Il supervise les aides-cuisiniers et donne les instructions au personnel de cuisine pour la préparation, la manipulation et la cuisson des aliments. On peut le charger de composer les menus, de commander les fournitures, de gérer l'approvisionnement alimentaire et d'estimer les portions d'aliments, les coûts et les autres conditions.

Sous-chef

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le sous-chef supervise les activités des chefs spécialisés, des chefs, des cuisiniers et des autres employés de la cuisine. Il fait la démonstration des nouvelles techniques et des appareils de cuisine au personnel. Le sous-chef compose les menus, commande de la nourriture et gère l'approvisionnement alimentaire. Il prépare et cuisine des repas ou des mets spécialisés. Fréquemment, le sous-chef est le second du chef des cuisines et en l'absence de ce dernier, il assume ses responsabilités.

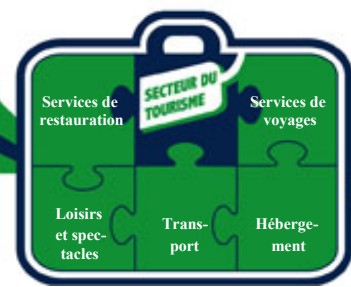
Chef exécutif

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le chef exécutif est le gestionnaire de la cuisine d'un établissement commercial de restauration. Il est responsable de commander, de recevoir et d'entreposer adéquatement la nourriture, de contrôler les stocks, de gérer les portions et d'évaluer le gaspillage et de surveiller la salubrité des aliments et la propreté générale de la cuisine. Le chef exécutif évalue les besoins en nourriture et calcule les coûts associés aux aliments et au personnel. Il voit aux commandes de nourriture et des fournitures de cuisine, supervise l'entreposage des aliments, élabore les horaires des employés et s'assure du bon état de l'équipement et des lieux. Il compose les menus et veille au respect des normes de qualité. Le chef exécutif recrute et embauche les employés de cuisine et supervise leurs activités. Il donne des instructions aux chefs pour la préparation, la cuisson, les garnitures et la présentation des aliments. Il peut élaborer et diriger les activités de cuisine de plusieurs restaurants d'un établissement, d'une chaîne de restaurants ou de toute autre entreprise qui offre des services de restauration. Également, le chef exécutif peut préparer et cuisiner des repas sur une base régulière, occasionnellement pour des invités spéciaux ou dans d'autres conditions.





Hôte

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

L'hôte accueille et escorte les clients à leur table ou aux autres endroits désignés. Il s'assure de leur confort, leur remet le menu et veille à ce qu'ils soient servis rapidement. Il gère les réservations de la salle à manger et organise les réceptions et les repas spéciaux. Il s'assure de la propreté et de l'ordre des aires de service de la salle à manger. Également, l'hôte supervise et coordonne les activités des serveurs. En plus de traiter les plaintes, il peut aider au service dans les périodes de pointe et à recevoir les paiements des clients.

Préposé au bar

Emploi de service

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le préposé au bar prépare les boissons selon les techniques appropriées et fait un service d'alcool responsable. Il nettoie et entretient la section du bar, lave les verres et maintient et contrôle les stocks. Parfois, il peut recevoir les paiements des clients. Le préposé au bar peut servir les boissons directement aux clients ou il peut préparer les commandes et les remettre au personnel de service.

Préposé au service des mets et boissons

Emploi de service

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le préposé au service des mets et boissons prend et transmet les commandes, et sert les repas et les boissons aux clients. Il s'assure de la satisfaction, reçoit les paiements et traite les plaintes et les questions des clients. Le préposé explique les mets et boissons offerts au menu, utilise les techniques de service appropriées et fait un service d'alcool responsable. De plus, il fait coïncider les paiements reçus avec les ventes totales.

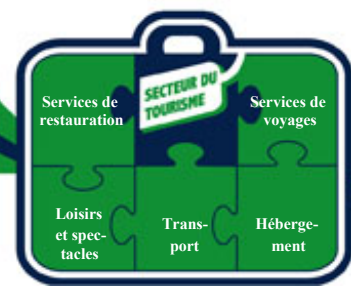
Préposé au service des banquets

Emploi de service

Hébergement, service de restauration et loisirs et spectacles

Le préposé au service des banquets travaille pendant les banquets et est responsable du service à la clientèle. Il doit faire le service des mets et boissons. De plus, il entretient, dresse et dessert les tables.





Coordonnateur des services de banquets

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le coordonnateur des services de banquets planifie et coordonne l'ensemble des activités de la salle à manger. Il administre et supervise la qualité des aliments et le service des mets et boissons. Il assure la planification des activités, utilise ses compétences en gestion de ressources humaines pour le recrutement, l'embauche du personnel, la formation et l'élaboration des horaires. Il prépare les budgets, contrôle les coûts de fonctionnement et apporte son soutien au service des ventes et du marketing.

Superviseur des services de restauration/superviseur du service des mets et boissons

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le superviseur des services de restauration dirige les préposés au service des mets et boissons et élabore les horaires. Il s'assure de la satisfaction des clients, traite les plaintes et règle les conflits et les problèmes. Également, il est responsable de la gestion des stocks, et de la propreté et de l'ordre de la salle à manger.

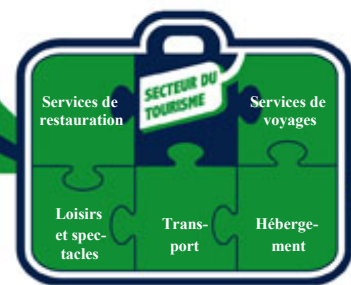
Directeur de la restauration

Supervision et gestion

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le directeur de la restauration fixe les objectifs du service, prépare les budgets et formule les prévisions. Il cherche à accroître la rentabilité et fait part des activités au directeur général. Il a pour fonctions d'élaborer et d'exécuter des politiques et d'établir des normes en ce qui a trait au type de service à offrir et aux procédures d'exploitation. Également, il est responsable d'inspecter quotidiennement tous les points de vente de boissons et d'aliments et de s'assurer de la sécurité. Le directeur surveille les techniques de merchandising de la concurrence, traite les plaintes des clients liées aux aliments et au service, travaille en collaboration avec les chefs pour composer les menus et pour fixer les prix. Il gère les stocks et modifie les procédures et les prix. En ce qui concerne les ressources humaines, il élabore et supervise les horaires des employés, procède à l'embauche du personnel et voit à sa formation. De plus, il a la responsabilité de négocier les conditions d'achat avec les fournisseurs pour l'approvisionnement en aliments et en fournitures, et avec les clients pour le service de repas ou l'utilisation des installations pour des banquets et des réceptions.





LES LOISIRS ET SPECTACLES

Menez une vie remplie d'aventures, et ce, jour après jour!

Le sous-secteur des loisirs et spectacles offre des possibilités multiples de carrières. En 2003, il employait 379 400 personnes et d'ici 2015, on prévoit que ce sera le sous-secteur qui enregistrera la plus forte croissance. De plus, le sous-secteur des loisirs et spectacles offre des possibilités d'emploi et de carrière des plus originales.

L'aventure de plein air et l'écotourisme

Bon nombre de voyageurs recherchent l'aventure, le défi et l'exaltation dans la nature. Le Canada est doté de régions encore sauvages qui permettent de vivre ce type d'expérience. La randonnée pédestre, le cyclisme, l'alpinisme, le canot, le kayak, la voile, l'équitation, la descente en eau vive, la plongée sous-marine, le parachutisme, la motoneige et l'observation de la nature comptent parmi les nombreuses activités offertes dans cette catégorie du sous-secteur des loisirs et spectacles. Les entreprises d'aventure et de plein air ont besoin de travailleurs dont l'expertise combine l'amour et la connaissance de la nature. Comme pour tous les emplois en tourisme, les employés doivent aimer travailler avec le public et être en mesure de comprendre et de satisfaire les besoins individuels. Les travailleurs doivent transmettre leur respect de l'environnement à leurs clients afin de s'assurer de sa préservation pour l'avenir.

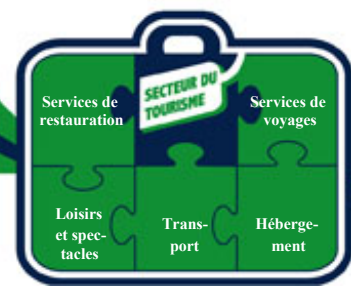
Les stations de ski

On compte au Canada environ 300 régions où se pratique le ski alpin. Elles attirent annuellement des millions de touristes de partout au pays et du monde entier. De plus, des centaines de centres de ski emploient des travailleurs pour diverses activités. Par exemple, il y a la vente de vêtements et d'équipements dans les boutiques, la réparation et l'entretien des installations et des équipements et la formation des skieurs.

Le golf et le tennis

Un grand nombre de Canadiens et de voyageurs utilisent les installations pour le golf et le tennis qui font souvent partie de centres de villégiature. Comme pour les stations de ski, cette catégorie du sous-secteur des loisirs et spectacles a besoin d'employés pour vendre des vêtements et de l'équipement de sport dans les boutiques, pour réparer et entretenir les installations et l'équipement et pour former les joueurs.





Les parcs et les attractions

En plus des 38 parcs nationaux et des 792 lieux historiques nationaux que compte le Canada, tous les territoires et les provinces possèdent des parcs régionaux, et presque toutes les municipalités urbaines et rurales sont dotées de parcs et de zones de protection de l'habitat. Les attractions comprennent pour leur part des lieux et des maisons historiques, des musées, des temples de la renommée, des galeries d'art, des jardins botaniques, des aquariums, des jardins zoologiques, des parcs aquatiques et d'attractions, des casinos et des attractions culturelles. Un grand nombre proposent des activités éducatives, ou seulement divertissantes.

Ce sous-secteur fournit des emplois variés dans des domaines comme la planification, le marketing, la vente, la maintenance, la promotion, la sécurité, l'interprétation et la formation.

Les installations aquatiques

Partout au Canada, les activités aquatiques sont très populaires auprès des Canadiens et des touristes. Les activités aquatiques comprennent la pêche, la natation, la voile, la planche à voile, le ski nautique, le canot et la motomarine. Les entreprises de cette catégorie regroupent les marinas, les entreprises d'excursions en bateau et de location d'embarcations, les camps de pêche sportive et les fournisseurs qui desservent les pourvoiries éloignées grâce au transport aérien. Tant sur la côte est que sur la côte ouest, des entreprises se spécialisent dans des activités comme l'observation des baleines et la pêche en haute mer.

Comme dans d'autres catégories de ce sous-secteur, les instructeurs jouent un rôle important pour enseigner à maîtriser une activité qui requiert certaines compétences.

Les profils d'emplois qui suivent sont associés au sous-secteur des loisirs et spectacles.

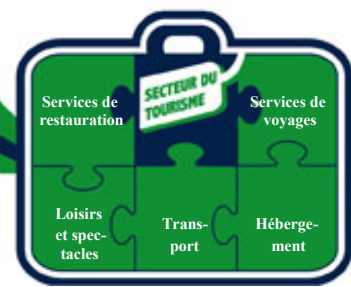
Guide de tourisme d'aventure (chasse, pêche, descente en eau vive, etc.)

Emploi de service

Loisirs et spectacles

Le guide de tourisme d'aventure réunit l'équipement et les fournitures nécessaires, dirige ou accompagne des personnes ou des groupes et donne des conseils pour l'utilisation du matériel, les techniques et les mesures de sécurité et d'urgence. Il informe les clients à propos des règlements en matière de chasse, de pêche et de navigation, et donne les premiers soins en situation d'urgence. Cette fonction peut comprendre des activités et des tâches spécialement liées à l'alpinisme, à la descente en eau vive, à la chasse ou à la pêche. Le guide peut organiser des voyages et des expéditions pour des amateurs de sports, des aventuriers, des touristes ou des clients de centres de villégiature, établir des itinéraires et s'occuper du transport pour les personnes ou les groupes.





Guide-interprète du patrimoine

Emploi de service

Loisirs et spectacles

Le guide-interprète du patrimoine élabore et présente des produits éducatifs ou culturels, adapte le contenu selon les différents styles d'apprentissage et les besoins des participants, et utilise le matériel de présentation (ex. : les présentations audiovisuelles, les rétroprojections et les diaporamas). Il s'assure également de protéger les ressources et de respecter l'environnement.

Préposé aux ventes

Emploi de service

Loisirs et spectacles et hébergement

Le préposé aux ventes accueille les clients et répond aux diverses questions. Il respecte les procédures de paiement établies et donne de l'information sur les produits et services. Le préposé tient à jour les registres des ventes, recueille les commentaires des clients, traite les plaintes et les demandes, et prépare les marchandises à vendre.

Directeur d'une attraction touristique

Supervision et gestion

Loisirs et spectacles

Le directeur d'une attraction touristique a pour fonctions de présenter l'information aux visiteurs et de veiller à ce qu'ils soient bien accueillis, en sécurité et installés confortablement. Il est chargé de former, de diriger et de superviser les guides-interprètes. Le directeur doit aussi élaborer les horaires du personnel. Il organise les expositions de façon à faciliter le travail des guides-interprètes et s'assure du bon fonctionnement du matériel audiovisuel et de la propreté des zones fréquentées par les visiteurs. Le directeur doit également vérifier la pertinence des panneaux indicateurs. Il est responsable de préparer et de mettre en place les budgets, et il peut lancer des programmes pour faire la promotion des installations.

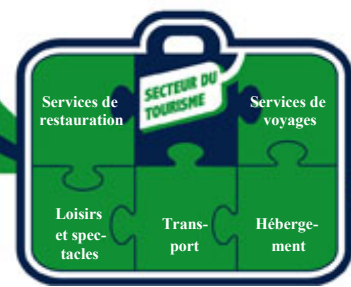
Guide touristique/guide-accompagnateur

Emploi de service

Loisirs et spectacles

Le guide touristique accompagne les participants (des individus ou des groupes) dans des circuits. Il s'assure de respecter l'itinéraire, de fournir des commentaires informatifs et divertissants et de faire bénéficier les participants d'une expérience agréable pendant la journée. Le guide veille aussi à l'intégralité et à la sécurité du groupe.





Directeur général

Direction

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le directeur général occupe la plus haute fonction d'un établissement (ex. : un hôtel, une attraction ou une autre installation), et ce, même s'il doit rendre compte de ses activités au propriétaire-exploitant ou à un supérieur de la direction centrale. Il est responsable d'élaborer les plans à long et à court terme en matière d'exploitation, de marketing, de finance, de ressources humaines et d'autres domaines d'affaires. Par la suite, le directeur général doit évaluer les résultats selon les objectifs fixés. Également, ses tâches comprennent la préparation et le contrôle des budgets, l'élaboration des horaires et la supervision des employés (directement ou par les directeurs de services). Il doit aussi s'assurer de la qualité générale des services offerts par l'établissement et veiller à ce que l'attente des clients soit satisfaite, et même dépassée. Le directeur général est souvent responsable de la conduite des réunions de la haute direction, de la maintenance, de la promotion, des rénovations et améliorations à apporter à l'établissement et des relations avec les fournisseurs. Il peut aussi s'occuper des exigences liées aux assurances, des lois du travail, des permis d'alcool, du système d'indemnisation des accidents du travail, et des autres permis et enregistrements.

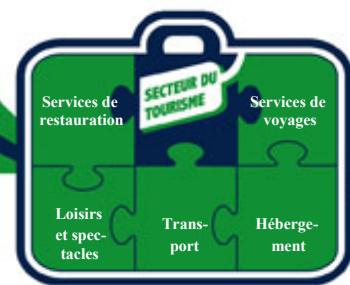
Propriétaire-exploitant de petite entreprise

Direction

Hébergement, services de restauration et loisirs et spectacles

Le propriétaire-exploitant de petite entreprise accomplit des tâches en gestion financière, répond aux demandes de renseignements et résout des problèmes. Il s'occupe de la maintenance de l'établissement, de l'équipement et des fournitures. En tant que propriétaire-exploitant, il doit, sur une base régulière, réviser et mettre à jour les plans d'affaires, vérifier les données des budgets, contrôler les méthodes de la comptabilité de trésorerie et s'assurer que l'exploitation générale de l'entreprise répond aux objectifs. Il doit satisfaire, et même dépasser, l'attente des clients, offrir de l'information touristique et faire la promotion du tourisme et de sa région. Il utilise ses compétences relatives à la gestion d'entreprise, au marketing, aux ventes, aux ressources humaines et à l'administration. Les tâches susmentionnées peuvent également être exécutées par le directeur général.





LE TRANSPORT

Le sous-secteur du transport est un élément essentiel du secteur du tourisme. Il est d'ailleurs un employeur important. Plus d'un quart de million de Canadiens occupent un emploi dans une des quatre catégories du sous-secteur du transport : le transport terrestre, le transport aérien, le transport ferroviaire et le transport maritime.

Transport terrestre

Puisque la majorité des Canadiens se déplacent sur les routes, il y a de grandes possibilités d'emploi dans les entreprises qui offrent des services d'assistance aux touristes et à leur véhicule. De plus, il y a les autres types d'entreprises qui se spécialisent dans le transport terrestre, notamment les autocaristes, les services de navette pour les voyageurs qui doivent se déplacer entre l'aéroport et leur hôtel ou les sites d'activités spéciales, les compagnies de taxi et les entreprises de location de voitures. Même les employés d'un transporteur aérien peuvent choisir de louer une voiture personnelle pour se rendre à une destination finale à partir du point d'accès.

Transport aérien

Le transport aérien demeure, après le transport terrestre, le mode de transport principal pour le tourisme national et international. Le transport aérien est une industrie en croissance au Canada, surtout depuis l'accord « ciel ouvert » avec les États-Unis en 1995. Malgré la crise récente vécue par certaines sociétés, les prévisions sont de plus en plus favorables pour l'avenir. Le transport aérien est une catégorie particulièrement intéressante pour les personnes qui souhaitent intégrer les voyages à leur travail.

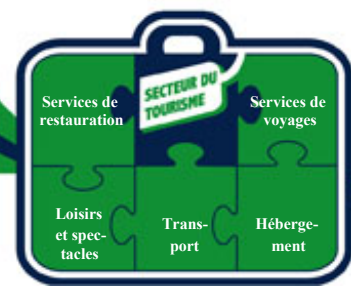
Transport ferroviaire

Le train, qui permet de combiner détente et visite de tourisme, constitue de plus en plus une destination vacances plutôt qu'un simple moyen de transport. Via Rail, le seul transporteur national de passagers au Canada, transporte près de 3,8 millions de passagers annuellement et emploie des travailleurs pour une grande variété de postes. D'autres petits services ferroviaires régionaux recrutent du personnel pour, par exemple, vendre des billets et conduire les trains.

Transport maritime

Un grand nombre de voyageurs choisissent de partir en croisière ou utilisent le transport maritime pour aller à leur destination vacances. Les entreprises de transport maritime, comme les croisiéristes, les compagnies de traversiers, les marinas et les services de taxis nautiques, recrutent du





personnel. Comme la catégorie du transport aérien, le transport maritime attire des travailleurs qui souhaitent intégrer les voyages à leur travail.

Le profil d'emploi qui suit est associé au sous-secteur du transport.

Chauffeur de taxi

Emploi de service

Transport

Les services de taxi peuvent se résumer ainsi : une voiture et un chauffeur à louer. Le chauffeur de taxi transporte des passagers ou des marchandises d'un lieu à un autre. De plus, il offre des services importants aux individus et à la communauté, que ce soit en signalant des incendies et des crimes ou en aidant les personnes en détresse. Il joue le rôle de porte-parole, et c'est souvent par lui que les touristes établissent leur premier contact avec la région. Les chauffeurs de taxi peuvent aussi accomplir les fonctions de chauffeur attitré à une entreprise, de chauffeur personnel et de chauffeur de limousine.



LES SERVICES DE VOYAGES

En 2003, 41 200 Canadiens travaillaient dans le sous-secteur des services de voyages.

Les employés qui travaillent dans ce sous-secteur font des réservations individuelles ou de groupe pour l'hébergement, les circuits, le transport, les repas et les boissons, et pour les attractions si l'entreprise pour laquelle ils travaillent offre ce genre de services. D'autres employés occupent des postes dans des entreprises qui organisent des activités spéciales, comme des conférences, des salons professionnels et des congrès.

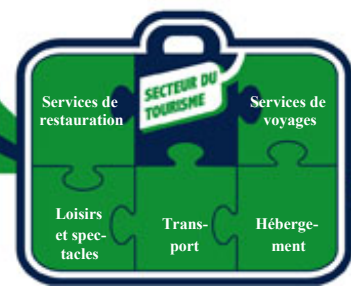
Les services de voyages

Le sous-secteur des services de voyages se divise en deux catégories : la première, soit le volet des détaillants, se compose des agences de voyage; la deuxième catégorie regroupe, elle, les grossistes, qui vendent leurs produits aux agences de voyages.

Les agences de voyages au détail

Les agences de voyages emploient des conseillers en voyages pour vendre des forfaits vacances à des individus, à des groupes ou à une clientèle d'affaires. Ces forfaits peuvent inclure les billets d'avion, les locations de voitures, les chambres d'hôtel, les repas et les billets pour la visite de sites ou d'attractions. Toutefois, en raison de l'évolution des dernières années de l'achat électronique et de ses conséquences sur les petites agences de voyages indépendantes, bon nombre de ces dernières fusionnent avec d'importants consortiums qui recrutent des conseillers en voyages.





Les voyagistes

Les voyagistes et les grossistes élaborent des forfaits qu'ils offrent aux agences de voyages au détail pour des destinations internationales ou des forfaits qui amènent des touristes au Canada. Ce sont souvent des voyages tout compris qui incluent le transport, l'hébergement, les repas et les activités. Certains voyagistes axent leurs forfaits sur des marchés particuliers; par exemple les voyages offerts à titre de prime aux employés, les voyages associés à un congrès ou à des champs d'intérêt personnels tels que le théâtre, les sports ou l'ornithologie. Les voyagistes peuvent être indépendants ou être affiliés à une compagnie aérienne, à un autocariste ou à d'autres entreprises qui offrent des services en tourisme.

Les profils d'emplois qui suivent sont associés au sous-secteur du service de voyages.

Directeur d'activités spéciales

Direction

Services de voyages

Un directeur d'activités a la responsabilité des tâches qui suivent.

- Déterminer les paramètres, les politiques et les procédures d'une activité spéciale.
- Planifier, concevoir et produire une activité spéciale.
- Gérer l'organisation de l'activité spéciale.
- Élaborer et mettre en place le plan de marketing d'une activité spéciale.
- Préparer les rapports financiers et administratifs associés à l'activité spéciale.
- Concevoir un plan de gestion des risques pour une activité spéciale.
- Surveiller la gestion financière de l'activité spéciale.

Coordonnateur d'activités spéciales

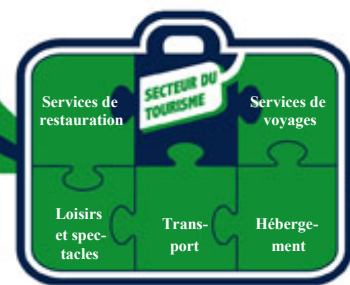
Emploi de service

Services de voyages

Le coordonnateur d'activités spéciales assiste le directeur en exécutant les tâches qui suivent.

- Organiser et exécuter un plan détaillé à partir des stratégies et des objectifs établis.
- Mettre en pratique les politiques et les procédures.
- Former, motiver et diriger les employés et les bénévoles.
- Suivre et évaluer le déroulement de l'activité spéciale et s'assurer de formuler les recommandations nécessaires.





Préposé aux réservations

Emploi de service

Service de voyages

Un préposé aux réservations professionnel occupe un emploi de service et s'assure d'accomplir les fonctions qui suivent.

- Faciliter la promotion, les ventes et les réservations des produits et services de l'entreprise.
- Communiquer et travailler efficacement avec les clients et les collègues.
- Utiliser l'équipement de bureau et accomplir les tâches administratives efficacement.
- Faire preuve de professionnalisme pour soi et pour l'entreprise.

Préposé à l'information touristique

Emploi de service

Services de voyages

Le préposé à l'information touristique offre de l'information aux visiteurs et aux personnes qui songent à visiter la région. Il donne des renseignements à propos des choix de voyages, de l'hébergement et de l'accueil. Il fait la promotion d'activités spéciales et d'autres attractions qui pourraient intéresser le voyageur. En fait, sa fonction se résume à communiquer avec les clients.

Conseiller en voyages

Emploi de service

Services de voyages

Un conseiller en voyages professionnel conseille les clients sur les choix de voyages et les forfaits. Il fait les réservations pour le transport et l'hébergement, prépare les billets et reçoit les paiements. Pour servir les clients, le conseiller en voyages utilise ses compétences en calcul, en communication orale, en recherche d'information et en informatique.

Les cinq sous-secteurs du tourisme	Nombre	Pourcentage
	de	de
	personnes	personnes
	employées	employées
	en 2005	en 2005
Tourisme	1 651 200	
Hébergement	202 700	12,3 %
Services de restauration	753 300	45,6 %
Loisirs et spectacles	383 600	23,2 %
Transport	259 800	15,7 %
Services de voyages	51 800	3,1 %

Source : données adaptées, EPA, 2005.





Nom de l'élève : _____

Pair : _____

Enseignant / Animateur : _____

Description des critères et des indicateurs	Échelle d'évaluation	Élève		Pair		Enseignant / Animateur	
	4 .. 3 .. 2 .. 1 Excellent Faible	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis
Langage corporel							
• Démontrer de la confiance en soi	4 3 2 1						
• Établir un contact visuel avec son auditoire	4 3 2 1						
Ton et projection de la voix							
• Parler d'une voix claire et agréable	4 3 2 1						
Introduction							
• Susciter l'intérêt de l'auditoire	4 3 2 1						
Conclusion							
• Présenter une conclusion solide et mémorable	4 3 2 1						
• Résumer son exposé	4 3 2 1						
Organisation							
• Présenter des documents visuels intéressants	4 3 2 1						
• Faire participer l'auditoire	4 3 2 1						
• Recourir à des notes ou à des cartons aide-mémoire	4 3 2 1						
• Solliciter les questions de l'auditoire et y répondre	4 3 2 1						
• Respecter le temps alloué	4 3 2 1						
Sources							
• Citer l'information de façon exacte	4 3 2 1						
• Expliquer en quoi les sources citées sont appropriées	4 3 2 1						



Canadian Academy of
Travel & Tourism

Académie canadienne
du voyage et du tourisme

Rubrique

Exposé oral

Nom de l'élève : _____

Pair : _____

Enseignant / Animateur : _____

Commentaires

Qu'ai-je appris?

Comment l'ai-je appris?

Comment puis-je m'améliorer?



Nom de l'élève : _____

Pair : _____

Enseignant / Animateur : _____

Description des critères et des indicateurs	Échelle d'évaluation	Élève		Pair		Enseignant / Animateur	
	4 .. 3 .. 2 .. 1 Excellent Faible	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis
Élaboration de la pensée							
• Faire une recherche approfondie sur le sujet	4 3 2 1						
• Utiliser un vocabulaire varié	4 3 2 1						
• Organiser ses pensées et ses idées de manière fluide	4 3 2 1						
• Démontrer de la créativité et de l'imagination	4 3 2 1						
Idées							
• Élaborer une histoire crédible	4 3 2 1						
• Communiquer l'information appropriée à l'auditoire	4 3 2 1						
• Susciter l'intérêt de l'auditoire	4 3 2 1						
Émotions							
• Éveiller la sensibilité de l'auditoire	4 3 2 1						
• Faire preuve de sincérité dans ses propos	4 3 2 1						
• Parler avec conviction	4 3 2 1						
• Parler avec confiance	4 3 2 1						
Aspects techniques							
• Parler d'une voix forte	4 3 2 1						
• Parler avec enthousiasme	4 3 2 1						
• Parler clairement	4 3 2 1						
• Articuler et prononcer correctement	4 3 2 1						
• Prononcer tous les mots clairement	4 3 2 1						
• Maintenir un contact visuel avec l'auditoire	4 3 2 1						
• Utiliser les gestes de manière appropriée	4 3 2 1						
• Mémoriser son propos	4 3 2 1						



Nom de l'élève : _____

Pair : _____

Enseignant / Animateur : _____

Description des critères et des indicateurs	Échelle d'évaluation	Élève		Pair		Enseignant / Animateur	
	4 .. 3 .. 2 .. 1 Excellent Faible	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis
• Utiliser des phrases complètes pour répondre aux questions	4 3 2 1						
• Utiliser des aides visuelles ou autres appropriées, y compris le langage corporel	4 3 2 1						
• Utiliser une introduction et une conclusion efficaces	4 3 2 1						
• Choisir un sujet intéressant	4 3 2 1						
• Livrer son propos à un rythme approprié	4 3 2 1						
• Répondre spontanément aux questions	4 3 2 1						
Commentaires							
Qu'ai-je appris? Comment l'ai-je appris? Comment puis-je m'améliorer?							



Nom de l'élève : _____

Pair : _____

Enseignant / Animateur : _____

Description des critères et des indicateurs	Échelle d'évaluation	Élève		Pair		Enseignant / Animateur	
	4 .. 3 .. 2 .. 1 Excellent Faible	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis	Qualité	Non acquis
Titre							
• Faire un usage correct des majuscules et de l'orthographe	4 3 2 1						
Rapport (texte)							
• Susciter l'intérêt du lecteur dans l'introduction	4 3 2 1						
• S'en tenir au sujet ou au thème principal	4 3 2 1						
• S'exprimer dans ses propres mots et inclure des idées personnelles : assurer l'équilibre entre les faits et les opinions	4 3 2 1						
Rapport (aspects techniques)							
• Présenter un texte tapé tenant sur une page (au minimum), rédigé sous forme de paragraphes en ordre séquentiel	4 3 2 1						
• Respecter les règles de l'orthographe, de la grammaire et de la ponctuation	4 3 2 1						
• Inclure son nom et la date du rapport	4 3 2 1						
Commentaires							
Qu'ai-je appris? Comment l'ai-je appris? Comment puis-je m'améliorer?							